

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini yaitu karakteristik pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, status perkawinan, pekerjaan, pendidikan, pendapatan, sumber informasi atau pihak yang menganjurkan memilih di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan Magelang. Subjek dalam penelitian ini adalah peserta BPJS yang telah memindahkan kepesertaan BPJS kesehatannya di klinik tersebut. Klinik Nailusyifa memiliki beberapa layanan diantaranya yaitu layanan umum, layanan, KB, layanan kefarmasian dan layanan persalinan.

Adapun karakteristik responden tersebut disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden dikelompokkan menjadi 6 kriteria yang meliputi usia, jenis kelamin, status

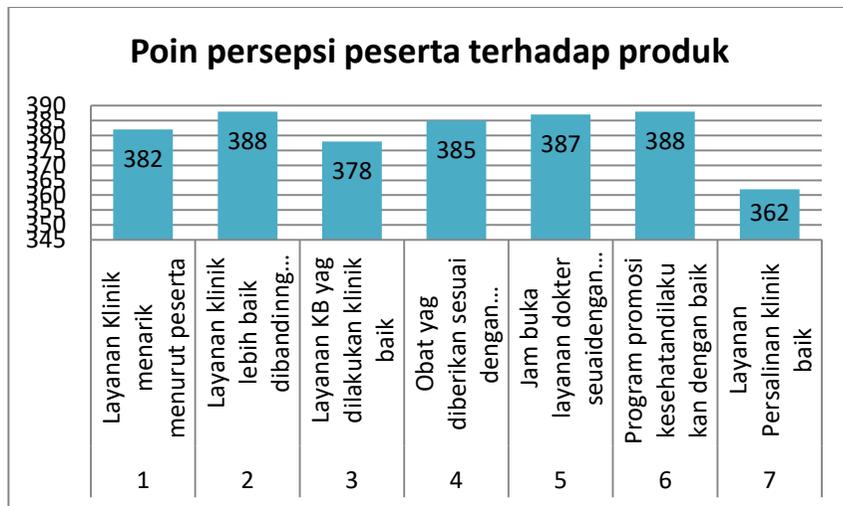
perkawinan, pekerjaan, pendidikan, pendapatan dan sumber informasi. Karakteristik responden penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Kriteria	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Usia		
<25 tahun	9	9
26-30 tahun	7	7
31-40 tahun	40	40
> 41 tahun	44	44
Status Perkawinan		
Kawin	91	91
Belum Kawin	9	9
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	10	10
Swasta	50	50
Wiraswasta	9	9
Buruh tani/Nelayan	5	5
Ibu rumah tangga	23	23
Pelajar/Mahasiswa	3	3
Pendidikan		
SD	25	25
SMP	28	28
SMA	34	34
DIPLOMA/SARJANA	13	13
Pendapatan		
< 1.000.000	32	32
1.000.000 - 2.000.000	48	48
> 2.000.000	20	20
Sumber Informasi		
Keluarga	78	78
Teman/Rekan Kerja	22	22

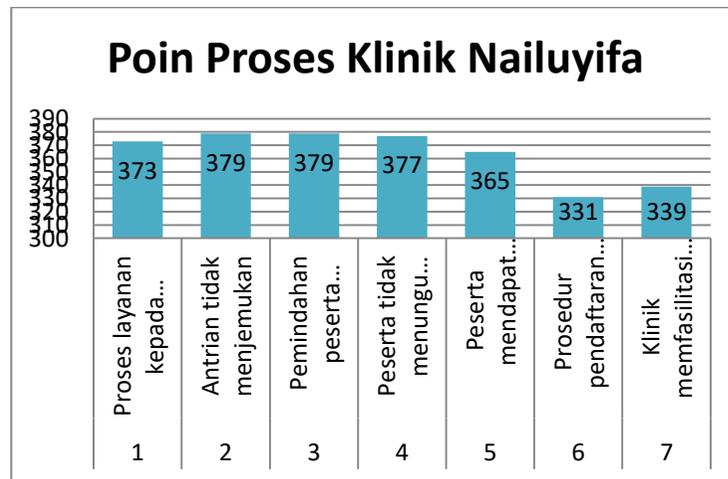
Pada tabel 4.1 memperlihatkan bahwa responden tertinggi berusia lebih dari 41 tahun, kemudian diikuti oleh responden berusia 31 sampai 40 tahun. Mayoritas responden pada penelitian ini adalah responden pada usia dewasa. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dan didominasi dengan status kawin. Mayoritas pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan Magelang memiliki pekerjaan swasta. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah mayoritas pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan Magelang berpendidikan SMA dengan rata-rata pendapatan Rp 1.000.000 sampai Rp 2.000.000. Jika dilihat dari sumber informasi yang pasien dapatkan, mereka rata-rata memperoleh sumber informasi dari keluarga.

Diagram 4.1 Persepsi peserta terhadap produk



Dari diagram persepsi peserta terhadap produk yang terpapar di atas menunjukkan poin tertinggi adalah pada pada pertanyaan kuisioner terkait produk nomor 2 dan 6 dengan 388 poin. Pertanyaan tersebut adalah terkait layanan klinik yang lebih baik disbanding dengan pesaing pada nomor 2 dan program promosi kesehatan yang dilakukan dengan baik pada nomor 6. Poin terendah adalah pada layanan persalinan yang baik pada pertanyaan kuisioner nomor 7, dimana pada layanan persalinan ini hanya mendapat 362 poin.

Diagram 4.2 Persepsi peserta terhadap proses



Dari diagram persepsi peserta terhadap proses yang terpapar di atas menunjukkan poin tertinggi adalah pada pada pertanyaan kuisioner terkait produk nomor 2 dan 3 dengan 379 poin. Pertanyaan tersebut adalah terkait antrian yang tidak menjemukan pada nomor 2 dan pemindehan peserta dapat dilakukan dengan mudah pada poin nomor 3. Poin terendah adalah pada prosedur pendaftaran pada pertanyaan kuisioner nomor 6, dimana pada prosedur pendaftaran mendapat 331 poin.

2. Analisis Kualitas Data

a. Uji validitas

Agar setiap pertanyaan dalam kuesioner dianggap mewakili, maka harus dilakukan pengukuran melalui Uji Validitas. Pada pengujian validitas digunakan korelasi *pearson* (r_{hitung}) terhadap masing-masing butir pertanyaan (indikator). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan atau indikator tersebut dapat digunakan. Melalui analisa faktor maka instrumen kuesioner dinyatakan valid jika memiliki nilai $r_{hitung} > 0,3494$.

Demikian hasil uji realibilitas van validitas untuk penelitian kali ini. Uji ini dilakkan dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Produk (X1)	P1	0,532	0,3494	Valid
	P2	0,478	0,3494	Valid
	P3	0,433	0,3494	Valid
	P4	0,465	0,3494	Valid
	P5	0,506	0,3494	Valid
	P6	0,480	0,3494	Valid
	P7	0,416	0,3494	Valid
Proses (X2)	PR1	0,412	0,3494	Valid
	PR2	0,438	0,3494	Valid
	PR3	0,413	0,3494	Valid
	PR4	0,547	0,3494	Valid
	PR5	0,408	0,3494	Valid
	PR6	0,641	0,3494	Valid
	PR7	0,631	0,3494	Valid
Loyalitas (Y)	L1	0,810	0,3494	Valid
	L2	0,454	0,3494	Valid
	L3	0,810	0,3494	Valid
	L4	0,514	0,3494	Valid
	L5	0,737	0,3494	Valid
	L6	0,676	0,3494	Valid

Menurut tabel 4.2 di atas uji validitas

memperlihatkan bahwa setiap kuesioner lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sehingga data diatas dinyatakan valid dan dapat digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar suatu alat ukur dapat diandalkan dan tetap konsisten saat

pengukuran dilakukan kembali. Pada penelitian ini uji realibilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach	Standar	Keterangan
Produk	0,707	0,60	Reliabel
Proses	0,772	0,60	Reliabel
Loyalitas	0,768	0,60	Reliabel

Pada uji realibilitas menunjukkan angka pengukuran *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Angka tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang diajukan kepada reponden merupakan suatu alat ukur yang reliable dan konsisten.

3. Model Persamaan Regresi

Model persamaan linier merupakan suatu analisa yang digunakan untk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah produk (X1) dan proses (X2) yang diduga mempengaruhi variabel terikat yatu loyalitas (Y). Adapun hasil olahan data yang menggunakan program SPSS yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Regresi

Coefficients ^a		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.040	1.037		23.178	.000
	X1	.066	.056	.150	1.193	.002
	X2	.047	.034	.171	1.363	.002

Rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

(4.1)

Dari tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 24,040 + 0,066X_1 + 0,047X_2$$

(4.2)

$a = 24,040$ merupakan nilai konstanta, yang berarti jika produk dan proses adalah 0 maka loyalitas peserta adalah nilai 24,040.

$b_1 =$ koefisien regresi dari sebuah produk pada penelitian ini adalah senilai 0,066. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika angka produk meningkat satu satuan maka, pengaruh produk terhadap peningkatan loyalitas adalah 0,066 satuan.

$b_2 =$ Koefisien regresi dari proses pada penelitian ini

adalah senilai 0,047. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap ada kenaikan satu satuan proses, maka akan pengaruh proses terhadap kenaikan loyalitas adalah sebesar 0,047 satuan.

Menurut hasil analisa linier berganda, maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel baik produk maupun proses berpengaruh positif terhadap loyalitas peserta.

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil persamaan regresi yang sudah dihasilkan, maka dilakukan uji analisa determinasi (R^2) untuk mengetahui berapa persen besaran variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengukuran uji koefisien determinasi menggunakan program *SPSS for Windows*. Hasil perhitungan koefisiensi determinasi adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.145 ^a	.021	.544	.78716

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil pengujian yang diperoleh seperti yang tersaji dalam tabel 4.5 nilai R yang tersaji adalah senilai 0,145. Guna mengetahui besarnya variasi dari loyalitas peserta dilihat dari angka *Adjusted R Square* yang tersaji sebesar 0,544. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh produk dan proses terhadap loyalitas adalah sebesar 54,4%. Sisanya sebesar 45,6% loyalitas dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dihitung dalam penelitian ini.

5. Uji F

Uji F merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama secara signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini dimulai dengan menentukan hipotesis dan signifikansi penelitian. Signifikansi pada penelitian ini adalah 0,05. Apabila hasil dari penghitungan signifikansi

adalah $<0,05$ maka penelitian ini dianggap signifikan. Pada uji F ini hasil hipotesis ditentukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dan F_{tabel} . Variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel terikat jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Begitupun sebaliknya, jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan dapat kami tampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.6 Tabel ANOVA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.287	2	.644	59.976	.000 ^a
	Residual	60.103	97	.620		
	Total	61.390	99			

Hasil pada tabel menunjukkan secara bersama-sama variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil F_{hitung} 59,976 memiliki nilai yang lebih besar dibanding F_{tabel} yang sebesar 3,090187 menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari perhitungan tersebut sehingga menunjukkan bahwa produk dan proses secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan.

6. Uji t

Uji t merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Jika akhirnya diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Penghitungan ini dapat dianggap signifikan jika hasil penghitungan signifikansi $< 0,05$. Hasil uji t terlihat dari tabel berikut.

Tabel 4.7 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,702	1,166		3,174	,002
X1	,064	,021	,296	3,072	,003
X2	,424	,081	,503	5,216	,000

a. Uji Parsial Produk (X1)

Menurut uji t yang telah dilakukan, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Produk adalah 3,072, sedangkan t_{tabel} memiliki nilai 1.66 hal tersebut menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Signifikansi dalam uji t ini adalah sebesar 0.003. angka tersebut menunjukkan bahwa angka signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa produk (X1) berpengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan

b. Uji Parsial Proses (X2)

Menurut uji t yang telah dilakukan, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Proses adalah 5,216, sedangkan untuk nilai t_{tabel} adalah 1.66. Hal tersebut menunjukkan

bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Signifikansi dalam uji t ini adalah sebesar 0.000. angka tersebut menunjukkan bahwa angka signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa proses (X2) berpengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan

7. *Multiple Comparison Analysis*

Uji Post Hoc memiliki banyak metode, salah satunya yaitu metode Tukey. Uji ini dilakukan untuk mengetahui pada karakteristik mana yang mempunyai loyalitas tinggi. Uji Post Hoc dapat dilakukan apabila kelompok dari suatu karakteristik lebih dari dua, maka dapat digunakan untuk karakteristik usia, pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan. Sedangkan untuk karakteristik jenis kelamin dapat menggunakan uji t.

a. Uji Post Hoc untuk Usia

Berikut ini adalah hasil dari uji Post Hoc dengan metode Tukey untuk usia Uji Post Hoc ini menggunakan perhitungan SPSS.

Tabel 4.8 Hasil Uji Post Hoc untuk Usia
Tukey HSD^{a,b}

Usia	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
25-30 tahun	7	14,2857		
31-40 tahun	40	17,3250	17,3250	
< 25 tahun	9		18,4444	18,4444
>40 tahun	44			21,8864
Sig.		,117	,840	,059

Dari hasil uji Post Hoc dengan metode Tukey menunjukkan bahwa urutan loyalitas berdasarkan pada usia dari terkecil ke yang terbesar yaitu loyalitas pada usia 25 sampai 30 tahun, loyalitas 31 sampai 40 tahun, loyalitas < 25 tahun, loyalitas > 40 tahun.

b. Uji Post Hoc untuk Pekerjaan

Berikut ini adalah hasil dari uji Post Hoc dengan metode Tukey untuk pekerjaan. Uji Post Hoc ini menggunakan perhitungan SPSS.

Tabel 4.10 Hasil Uji Post Hoc untuk Pekerjaan
Tukey HSD^{a,b}

Pekerjaan	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
Ibu Rumah Tangga	50	17,4200	
Buruh Tani/ Nelayan	5	18,6000	
Pelajar/ Mahasiswa	3	19,0000	
Swasta	23	19,8261	19,8261
Wiraswasta	9	20,3333	20,3333
PNS/TNI/POLRI	10		23,1000
Sig.		,147	,072

Dari hasil uji Post Hoc dengan metode Tukey menunjukkan bahwa urutan loyalitas berdasarkan pada pekerjaan dari terkecil ke yang terbesar yaitu loyalitas orang yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, loyalitas orang yang bekerja sebagai buruh tani/ nelayan, loyalitas orang yang bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa, loyalitas orang yang bekerja sebagai pegawai swasta, loyalitas orang yang bekerja sebagai wiraswasta, loyalitas orang yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI.

c. Uji Post Hoc untuk Pendidikan

Berikut ini adalah hasil dari uji Post Hoc dengan metode Tukey untuk pendidikan. Uji Post Hoc ini dihitung menggunakan program SPSS.

Tabel 4.11 Hasil Uji Post Hoc untuk Pendidikan
Tukey HSD^{a,b}

Pendidikan	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
SD	25	17,1600		
SMP	28	18,3571	18,3571	
SMA	34		20,2353	20,2353
D4-S1	13			22,6154
Sig.		,606	,219	,074

Dari hasil uji Post Hoc dengan metode Tukey menunjukkan bahwa urutan loyalitas berdasarkan pada pendidikan dari terkecil ke yang terbesar yaitu loyalitas orang yang berpendidikan SD, loyalitas orang yang berpendidikan SMP, loyalitas orang yang berpendidikan SMA, loyalitas orang yang berpendidikan D4 sampai S1.

d. Uji Post Hoc untuk Pendapatan

Berikut ini adalah hasil dari uji Post Hoc dengan metode Tukey untuk pendapatan. Uji Post Hoc ini menggunakan perhitungan SPSS.

Tabel 4.12 Hasil Uji Post Hoc untuk Pendapatan
Tukey HSD^{a,b}

Pendapatan	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
<1.000.000	48	17,6875	
1.000.000-2.000.000	32	18,9375	
>2.000.000	20		21,8000
Sig.		,126	1,000

Dari hasil uji Post Hoc dengan metode Tukey menunjukkan bahwa urutan loyalitas berdasarkan pada pendapatan dari terkecil ke yang terbesar yaitu loyalitas orang yang berpendapatan <Rp 1.000.000, loyalitas orang yang berpendapatan Rp 1.000.000 sampai Rp 2.000.000, loyalitas orang yang berpendapatan >Rp 2.000.000.

B. Pembahasan

Menurut hasil olah data yang sudah penulis sampaikan di atas, sehingga didapatkan sebuah pembahasan sebagai berikut :

1. Pengaruh produk pada loyalitas peserta

Menurut hasil pengujian terhadap hipotesis pertama menunjukkan bahwa Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan di Klinik

Pratama Nailusyifa. Hasil tersebut tercermin dalam pengujian regresi linier yang positif dan uji T yang signifikan dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 serta nilai t_{hitung} (3,072) > t_{tabel} (1,66). Hal itu menunjukkan bahwa suatu produk yang lebih baik akan meningkatkan loyalitas dai peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Klinik Pratama Nailusyifa. Hasil pengujian dalam hipotesis yang pertama ini sejalandengan penelitian yang dilakukan oleh Miftachul Izah (2008) yang pada penelitian nya menuliskan bahwa suatu mutu dan produk layanan yang terjaga dan konsisten pada Rumah Sakit BMC Padang akhirnya dapat selalu memenuhi keinginan pasien. Keadaan tersebut tentu menimbulkan kesan positif pada diri pasien dan terus menggunakan jasa Rumah Sakit BMC Padang.

Produk layanan kesehatan dan loyalitas peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Nailusyifa memiliki hubungan, sehingga dapat diambil kesimpulan oleh peneliti bahwa semakin handal suatu produk yang ditawarkan kepada peserta maka tingkat loyalitas peserta

akan semakin meningkat. Layanan yang baik pada pasien akan mendorong peserta tersebut untuk terus menggunakan layana di Klinik Pratama Nailusyifa ketika membutuhkan. Mereka tidak akan memindahkan kepesertaan mereka ke fasilitas kesehatan tingkat pertama yang lain dan aka mengajak orang lain untuk mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS kesehatan di Klinik Pratama Nailusyifa.

Namun, hasil dari penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan di rawat inap RS PKU Muhammadiyah Bantul yang dilakukan oleh Mahendro Prasetyo Kusumo dan Susanto (2016) yang menunjukkan bahwa, tidak ada pengaruh signifikan antara produk terhadap loyalitas pasien. Terdapatnya perbedaan ini bisa karena adanya perbedaan karakteristik antara pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Seorang pasien rawat jalan akan melihat produk layanan secara kompresif dibandingkan dengan pasien rawat inap yang lebih berorientasi hasil berupa kesembuhan dan segera pulang ke rumah.

2. Pengaruh proses pada loyalitas peserta

Menurut hasil penelitian yang telah didapatkan, maka didapatkan bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS kesehatan yang terdaftar pada Klinik Pratama Nailusyifa. Hal tersebut dapat dilihat dengan melihat hasil nilai koefisiensi regresi yang positif, uji t dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 serta angka $t_{hitung} (5,216) > t_{tabel} (1,66)$. Hal tersebut menunjukkan suatu proses layanan kesehatan memiliki peran yang penting terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan. Semakin cepat dan tepat suatu proses layanan kesehatan akan semakin menimbulkan loyalitas terhadap peserta. Hasil penelitian ini mendukung hasil studi Arif Kurniawan (2006).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mahendro Prasetyo Kusumo dan Susanto (2016) menunjukkan adanya kesesuaian, dengan adanya pengaruh proses terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Jogja oleh Mahendro

Prasetyo Kusumo (2017), dimana terdapat pengaruh komunikasi traupetik yang merupakan bagian dari proses pemberian informasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

3. Pengaruh produk dan proses pada loyalitas peserta

Menurut hasil uji statistik menunjukkan bahwa kedua variable independen yaitu produk dan proses baik secara bersama-sama maupun secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu loyalitas. Dengan adanya pengaruh dari kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen maka, perlu bagi manajemen Klinik Pratama Nailusyifa untuk meningkatkan kedua variabel tersebut untuk meningkatkan loyalitas peserta BPJS Kesehatan.

Dari kedua variabel tersebut proses memiliki pengaruh lebih besar dibanding produk. Hal ini dapat dikarenakan layanan di klinik tersebut tidak menjemukan, cepat, tepat dan tidak rumit. Hasil penelitian ini mendukung hasil studi Sri Pamuji Eko Sudarko (2007) dan Miftachul Izah (2008).

4. Karakteristik dengan tingkat loyalitas

a. Usia

Karakteristik yang dijabarkan pada penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan. Berdasarkan usia responden dengan usia diatas 40 tahun memiliki angka loyalitas tertinggi. Pada usia tersebut responden cenderung telah dewasa dalam menilai sebuah layanan kesehatan. Mereka telah banyak merasakan layanan kesehatan di beberapa tempat dan membandingkan kualitas layanan yang ada. Jika memang angka indeks loyalitas pada usia ini adalah yang tertinggi, maka ini akan menjadi sebuah keuntungan Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa karena sesuai persepsi peserta atau pasien Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa memiliki sebuah keunggulan kompetitif dibanding dengan FKTP lain yang ada.

Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa perlu untuk memperhatikan kelompok usia ini agar

tetap loyal terhadap Klinik tersebut. Namun perlu dicermati bahwa pada usia tersebut peserta cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan dibanding dengan kelompok usia lain. Kelompok usia ini cenderung lebih beresiko terhadap penyakit degeneratif dibanding dengan kelompok usia lain. Pembayaran terhadap FKTP yang menggunakan sistem kapitasi sehingga perlu suatu usaha preventif lebih agar kunjungan sakit peserta ke klinik tidak terlampau besar dan menguras dana kapitasi FKTP.

Responden dengan loyalitas terendah adalah responden dengan usia 25 sampai 30 dan diikuti oleh responden usia 31 sampai 40. Responden pada usia ini adalah usia produktif, dimana pada usia tersebut mereka cenderung aktif dalam mencari informasi terhadap layanan kesehatan. Mereka terkadang membandingkan antara satu layanan kesehatan dengan layanan kesehatan lain bukan dengan merasakan layanannya, tetapi lebih

dari informasi pihak ke tiga atau informasi yang ada di media masa maupun media sosial. Keaktifan mereka di media sosial juga dapat berpengaruh terhadap persepsi mereka terkait layanan kesehatan. Kelompok ini dapat berpindah faskes hanya dengan membaca sebuah testimoni bahkan sebuah status yang ada di media sosial.

Karakteristik kelompok ini yang kurang loyal terhadap sebuah layanan kesehatan tentu dapat dipandang sebagai sebuah peluang ataupun sebuah ancaman terhadap Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan. Dapat dilihat sebagai sebuah keuntungan karena kelompok usia ini dapat dipengaruhi lebih mudah untuk berpindah faskes ke Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa ketika klinik tersebut memiliki keunggulan kompetitif terhadap FKTP lain. Usaha yang dilakukan pun tidak perlu terlalu besar karena mereka juga cenderung tidak loyal terhadap faskes mereka. Namun di sisi lain Klinik Pratama

Aisyiyah Nailusyifa juga perlu mewaspadai perpindahan peserta ini ke faskes lain ketika mereka tidak terpuaskan utamanya pada proses dan produk layanan yang diberikan kepada mereka.

Hasil penelitian ini dimana seseorang yang dengan usia lebih dewasa merupakan kelompok yang lebih loyal sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Paterson (2007) dalam judul *Demographic correlates of loyalty in a service context*. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa seseorang pada usia dewasa di kelompok 35-54 tahun dan diatas 55 tahun secara signifikan memiliki tingkat loyalitas lebih baik terhadap kelompok umur yang lebih muda.

b. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden, loyalitas tertinggi ada pada mereka bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sedangkan yang terendah adalah ibu rumah tangga. Seorang pekerja cenderung

berpikir praktis terhadap layanan yang didapat di FKTP. Mereka akan menilai proses dan produk lebih objektif dan karena pekerjaan yang cukup padat akan menilai lebih sederhana. Seorang ibu rumah tangga (IRT) yang cenderung memiliki waktu lebih untuk menilai sesuatu hal cenderung akan lebih banyak menilai proses dan produk layanan yang ditawarkan oleh masing-masing FKTP. Namun besarnya persentase jumlah responden yang merupakan seorang IRT perlu menjadi fokus tersendiri. Mereka cenderung sering menggunakan layanan kesehatan dan lebih dapat menilai produk dan proses layanan, memiliki waktu luang yang cukup banyak untuk mengakses layanan kesehatan meski dengan keluhan minimal dan bisa jadi menurut persepsi mereka tidak mendapatkan pelayanan yang cukup. Salah satu contohnya adalah ketika mereka mengeluh sedikit dan tidak diberikan obat dan hanya diberikan konsultasi kesehatan, mereka beranggapan hal

tersebut kurang memuaskan karena persepsi mereka adalah ketika memeriksakan diri haruslah mendapatkan obat.

Seorang pekerja dan pelajar cenderung lebih jarang untuk berkunjung ke layanan kesehatan ketika terdapat masalah yang ringan, mereka akan memeriksakan diri ketika benar-benar merasakan butuh untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di FKTP. Kesibukan bekerja yang mereka lakukan menyebabkan mereka jarang untuk berkunjung ke fasilitas layanan kesehatan. mereka cenderung mengobati terlebih dahulu ketika sakit ringan atau terlebih dahulu untuk meminum suplemen atau vitamin. Paparan lingkungan pergaulan kerja juga meningkatkan akses terhadap pengetahuan kesehatan, sehingga terkadang mereka tidak sekedar meminta obat saat ke layanan kesehatan. Terkadang kelompok pekerja dan pelajar dapat menerima dan cukup ketika hanya dapat

melakukan konsultasi kesehatan tanpa mendapatkan obat.

Penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Patterseon (2007), dimana seseorang yang memiliki tingkat pekerjaan yang baik cenderung lebih loyal. Sebagaimana tergambar dalam penelitian ini, seorang aparatur negara (PNS/TNI/Polri) yang memiliki kedudukan sosio demografik lebih tinggi cenderung lebih loyal terhadap suatu layanan.

c. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang menyebabkan loyalitas nya yang semakin meningkat. Pendidikan yang tinggi akan sangat berhubungan dengan pengetahuan seseorang terhadap suatu layanan. Seseorang yang memiliki pendidikan yang baik tentu betul-betul mampu memahami prouk dan proses dari setiap pemberi layanan kesehatan.

Seseorang dengan pendidikan yang lebih

rendah cenderung kurang memahami keunggulan produk dan proses suatu layanan kesehatan. Mereka terkadang memilih layanan kesehatan bukan karena produk dan proses yang ditawarkan layanan kesehatan, tetapi melalui sumber lain.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarta (2011) yang menunjukkan bahwa, kepuasan pasien dengan pendidikan yang tinggi terhadap pemberian inform consent di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) dr. Kariadi lebih baik dibanding dengan yang berpendidikan lebih rendah.

d. Pendapatan

Semakin tinggi penghasilan dan jenis kelamin laki-laki cenderung memiliki loyalitas yang semakin tinggi. Pada dasarnya akan erat kaitan antara pendapatan, pekerjaan dan pendidikan dimana seseorang berpendapatan lebih tinggi cenderung memiliki pekerjaan yang baik dan pendidikan yang lebih tinggi. Sehingga

cenderung akan lebih berfikir logis dibanding emosional. Kepuasan maupun loyalitas seseorang pada Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa tampaknya tidak hanya disebabkan aspek kualitas tetapi juga aspek emosional. Sedangkan jenis kelamin laki-laki cenderung dapat berfikir lebih logis dibanding perempuan tentu semakin memperlihatkan kecenderungan tersebut.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Klopotan, dkk (2016) menunjukkan bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang akan cenderung lebih loyal. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian antara peneliiian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Klopotan tersebut.

Karakteristik yang paling loyal terhadap Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa adalah seorang berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan tinggi bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI berusia lebih dari 40 tahun dan berpenghasilan lebih dari dua juta rupiah. Untuk yang paling tidak loyal adalah seorang perempuan dengan

pendidikan rendah bekerja sebagai ibu rumah tangga berusia antara 25 hingga 30 tahun dan berpenghasilan kurang dari satu juta rupiah.

Hasil dari penelitian ini yang menunjukkan adanya pengaruh faktor karakteristik pribadi terhadap perilaku konsumen dalam menentukan suatu barang atau layanan. Beberapa karakteristik individu yang berpengaruh terhadap motivasi konsumen menggunakan barang dan jasa antara lain umur, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian (Setiadi, 2003)

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menggali informasi tentang alasan loyalitas peserta BPJS Kesehatan, dikarenakan penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif.